



# DEFINICE POŽADOVANÝCH CÍLOVÝCH STAVŮ

Cílem tohoto dokumentu je podrobně definovat požadované cílové stavy jako výstupy zavedení systému řízení a rozvoje kvality ISQ. Tyto cílové stavy byly definovány na základě srovnání rámcových požadavků systému a analýzy současného stavu v dialogu mezi konzultanty a členy odborné rady projektu.

Systém ISQ je specifický a jedinečný v tom, že jeho požadavky jsou dopředu dány pouze rámcově, podrobně jsou specifikovány a sjednávány individuálně pro každou organizaci zvláště při jeho implementaci v dané organizaci. To umožňuje respektovat konkrétní situaci jedinečnost a úroveň dané organizace, nastavit požadavky (cílové stavy) na míru každé organizaci. Znamená to však také, že definici požadovaných cílových stavů je nutné věnovat odpovídající čas a pozornost, neboť jejich správné nastavení je klíčovým prvkem pro úspěšné dosažení cílů projektu.

## Dokument zpracovali:

Bc. Jan Syrový – odborný konzultant

Bc. Petr Neumann – odborný konzultant

PharmDr. Ilona Mikušová – členka odborné rady

Mgr. Miroslava Červinková – členka odborné rady

Lenka Jelínková – členka odborné rady

V Dlouhé Vsi dne 30. května 2017

Tento dokument byl zpracován a zveřejněn v rámci projektu s názvem Rozvoj kvality poskytování sociálních služeb v Centru ORION, č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_023/0001124.

## DEFINICE CÍLOVÝCH STAVŮ

Management organizace si špatně nebo nedostatečně předává informace.

- Špatná, nejasná komunikace mezi pracovníky o úkolech, jejich zadání a plnění, na tom samém problému pracuje více lidí, i když to má dělat jeden.

### 1. V organizaci existují a jsou dodržována písemná pravidla pro předávání informací.

#### Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):

- Existuje platný dokument, jehož obsahem jsou pravidla pro předávání informací.
- Existuje důkaz, že zaměstnanci byli zapojeni do tvorby dokumentu.
- Existuje důkaz, že zaměstnanci byli s tímto dokumentem seznámeni.
- V dokumentu lze nalézt, kdo je za co odpovědný při předávání informací.
- Pracovníci po půl roce platnosti a účinnosti dokumentu hodnotí, že došlo k pozitivní změně v komunikaci mezi managementem organizace.
- Pracovníci po půl roce platnosti a účinnosti dokumentu na škále od jedné do desíti (1 = velmi špatné předávání informací, 10 = velmi dobré předávání informací) hodnotí tak, že došlo ke zlepšení minimálně o dva stupně.

#### Příčina

- při zadání úkolů, který se týká více lidí, předání informací pouze části z nich,
- zadavatel úkolu neinformuje o změnách v zadání pracovníky, kterých se úkol týká,
- management se nedostatečně domlouvá (každý má jiný názor a nedomluví se), pak nevystupuje jednotně,
- není promyšlené, jaké úkoly a komu zadat na poradě,
- úkoly nejsou jasně formulované,
- každý má jinou představu o splnění úkolu.

#### Důsledek

- ztráta motivace pracovníků (pracovník plní úkol, pak zjistí, že ho plnit nemusel, a to ho demotivuje),
- neprofesionalita organizace dovnitř i navenek (pracovníci se ptají, jak to bude, já nejsem schopná jim to říci),
- zmatek mezi pracovníky, naštvání pracovníků,
- nejsou splněné úkoly (jeden si myslí, že to udělá ten druhý, nakonec to neudělá nikdo),
- zbytečně dlouhé porady bez jasného výsledku.

Management organizace si špatně nebo nedostatečně předává informace.

- Nejasné zastupování organizace navenek (lidé mimo Orion neví, na koho se mají obrátit).

## 2. Všichni členové managementu dostávají potřebné informace včas a v potřebném množství.

**Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):**

- V zápisech z porad je uvedeno, že informace či úkol byl předán a komu byl předán.
- Pracovníci managementu využívají pro předávání informací online systém, který zadávání úkolů zpřehledňuje a zobrazuje odpovědnosti.
- Členové managementu při hodnocení zaměstnanců (1x ročně) hodnotí předávání informací pozitivně.
- V zápisech z porad je pozitivní hodnocení proběhlých akcí z hlediska předání informací.
- Jsou stanoveny kompetence v rámci předávání informací (kdo co má na starosti).

Příčina

- Nejsou jasně dané kompetence u akcí, které jsou mimo sociální služby, celoročních akcí.
- Lidé se obrací na osoby podle toho, jak je znají nebo ke komu mají nejbližší, ne podle oficiálních kompetencí.
- Pracovník, který informaci převezme, řeší věc sám a nepředá to tomu kompetentnímu, neinformuje osobu zvenku, kdo to má na starosti.

Důsledek

- Úkol řeší osoba, která k tomu není kompetentní, proto ho nevyřeší úplně a může se stát, že v průběhu řešení úkolu ho předá kompetentní osobě, ta začne komunikovat s lidmi z venku, ti jsou z toho zmatení.
- Nekompetentní osoba něco slíbí, pak se zjistí, že to tak udělat nejde, to vede k tomu, že lidé z venku jsou naštvaní, protože už to měli slíbené a počítali s tím.

Pracovníci neví, jak přesně postupovat při jednorázových činnostech, protože postup není písemně stanoven.

- Při mimořádných, jednorázových činnostech (akcích) není jasné, kdo co má dělat, není to ošetřené v dokumentech.

## 3. Je stanovený postup pro jednorázové činnosti tak, aby vždy proběhly dobře a pokud možno bez stresu.

**Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):**

- Je písemně stanovený postup pro každou jednorázovou akci včetně cílů akce (zisk, počet návštěvníků atd.).
- Je stanovené rozdělení činností a počet potřebných osob pro každou jednorázovou akci.
- Každá jednorázová akce je vyhodnocena na poradě zaměstnanců z těchto hledisek:
  - zisk/ztráta (finance),
  - počet návštěvníků,

- spokojenost návštěvníků,
- průběh, organizace,
- časová a finanční náročnost (byl zisk úměrný vynaloženému času?),
- splnění cíle (přínos akce – finanční, PR).

#### Příčina

- Není stanoveno, kdo je ten hlavní, kdo odpovídá za danou akci.
- I když je odpovědná osoba za akci stanovena, ne vždy to ostatní respektují.
- Před konáním akce chybí koordinační schůzky, kde by řeklo, kdo co bude mít na starosti.
- V Centru Orion směrnice ošetřují sociální služby, ale nikoliv další činnosti organizace.

#### Důsledek

- Zmatky při realizaci akce, které sice nejsou vidět zvenku, ale my o nic víme.
- Nerovnoměrné rozložení úkolů mezi pracovníky (někdo toho má hodně, někdo málo).
- Psychická náročnost, stres pro pracovníky (stihne se to?).
- Musí se věci řešit na poslední chvíli, což pak působí stres.
- Ztráta motivace pracovníků do dalších akcí.

Pro jednorázové činnosti, akce, není jasné, jak trvale zabezpečit personál.

- Není jasné, jak personálně zabezpečit různé akce mimo běžnou pracovní činnost, mimo poskytování sociálních služeb, například dobročinný bazar o víkendu.

### **4. Každá jednorázová akce je dostatečně personálně zajištěná.**

#### **Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):**

- Existuje seznam pracovníků, kteří jsou ochotni se podílet na akcích mimo jejich pracovní dobu.
- S pracovníky ve výše uvedeném seznamu jsou sepsány dobrovolnické smlouvy.
- Existuje písemný harmonogram důležitých akcí Orionu na každý kalendářní rok odsouhlasený managementem.
- Existuje důkaz, že pracovníci ve výše uvedeném seznamu měli na začátku roku harmonogram k dispozici.
- Pracovníci, kteří se zúčastní akcí mimo jejich pracovní doby, jsou za to odměňováni v rámci odměn.
- Existují další funkční a reálné způsoby, jak zajistit dostatečné personální obsazení.

### Příčina

- Personál pracuje v sociálních službách na pracovní smlouvy, které jsou jasné dané včetně náplní práce. Náplň práce nezahrnuje účast na jednorázových akcích mimo soc. služby.
- Na jednorázové akce mají někteří pracovníci uzavřeny dobrovolnické smlouvy, ale to je nezavazuje se povinně akci účastnit.
- Chybí dobrovolníci z řad rodičů, sice někteří přijdou, ale v malém počtu.
- Členové spolku nemají povinnost pomáhat s akcemi v rámci svého spolku.
- Příliš mnoho akcí nebo příliš velké akce.

### Důsledek

- Akce většinou zajišťuje realizační tým sedmi, osmi lidí se členy své rodiny a několik pracovníků jako dobrovolníci, ostatní zaměstnanci se nezapojují. Na realizační tým je to potom hodně akcí, berou jim čas o víkendech. Jsou pak unavení, naštvaní, je toho na ně moc, mají své rodiny, svůj život.
- Pocit nespravedlnosti mezi pracovníky (například pracovníci z centra denních služeb mají pocit, že by měli chodit na akce, kdežto jiní pracovníci, např. z osobní asistence, nejsou žádáni o pomoc).
- Ztráta motivace pracovníků účastnit se většího množství akcí.

Není jasné, jak se v praxi (konkrétních činnostech) projevuje loajalita pracovníků.

- Není jasné, co je vlastně loajalita zaměstnanců k organizaci, jak konkrétně, v čem se projevuje, například zda účast na akcích je známkou loajality či nikoliv.

## **5. V Etickém kodexu je popsáno, jakým způsobem se projevuje loajalita pracovníků.**

### **Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):**

- Etický kodex obsahuje popis, jak se projevuje loajalita pracovníků.

### Příčina

- Není nikde písemně stanoveno, nastaveno, co je loajalita pracovníků a jak se to projevuje.
- Odlišné představy vedení a pracovníků o tom, co je to loajalita.
- Není jasné, co v rámci loajality požaduje vedení od pracovníků.

### Důsledek

- Nespokojenost zaměstnavatele s osobním zapojením pracovníků.
- Neshody mezi managementem (část managementu pracovníky brání, část naopak je kritizuje).
- Zaměstnanci jsou nespokojení, naštvaní, protože mohou mít špatný pocit, že neplní něco, co se po nich chce.
- Zaměstnanci osobní asistence mají pocit, že loajalita ke škole = loajalita k Centru Orion.

Nízké zapojení, nezájem členů spolku o aktivity spolku pro ně pořádané nebo pořádané pro veřejnost.

- Nízké zapojení, nezájem členů spolku o aktivity spolku pro ně pořádané nebo pořádané pro veřejnost.

## 6. Aktivity spolku navštěvuje větší počet členů spolku.

### Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):

- Dle statistických záznamů je větší účast členů spolku na aktivitách.
- Při zhodnocení aktivity na poradě je účast členů spolku kladně hodnocena.
- Při hodnocení dotazníků na konci roku členové spolku kladně hodnotí proběhlé aktivity.
- Aktivity jsou přizpůsobeny potřebám a schopnostem členů spolku.

### Příčina

- Rodiče zestárli, děti jsou už dospělí, mají méně sil.
- Členové spolku vnímají zaměstnance jako profesionály, které si platí. Když si to platí, proč by měli pomáhat.
- Povinnost účastnit se akcí a pomáhat není ve stanovách.
- Dříve nebyla jiné možnosti pro rodiny pečující o dítě s postižením, proto chodili na setkání, aby se dozvěděli důležité informace, nyní se je dozví i jinde (internet apod.).
- Děti s postižením i jejich sourozenci jsou už dospělí, rodiče si potřebují odpočinout od péče o dítě, využívají spíše aktivity, kde je dítě samotné.
- Finanční zvýhodnění akce už není pro rodiny zajímavé.
- Rodiny to fyzicky nezvládají, pohybovat se s dospělým dítětem s postižením v cizím prostředí.
- Účast ve spolku už není „moderní“, nevnímají to jako důležité.
- Dříve byl handicap dítěte více stigmatizující, rodiny nikam sami nechodily, teď už je to jiné.
- Naše nabídka už pro ně není atraktivní.
- Rodiny už nepotřebují péči o celou rodinu (mají své vlastní zájmy, komunity), chtějí pouze péči o dítě.
- Centrum Orion navenek prezentuje, že všechno zvládá (tak proč mu pomáhat?).

### Důsledek

- Akce, které jsou pořádány, nakonec z důvodu malého zájmu vůbec neproběhnou.
- Akcí se účastní lidé, kteří nejsou členy spolku (jsou to akce pro členy spolku).
- Navenek vypadá špatně, když na akcích pro veřejnost nejsou rodiny z Centra Orion.
- Místo rodin se musí účastnit zaměstnanci se svými dětmi s postižením.
- Zpochybnění účelu spolku a pořádání akcí (má to vůbec cenu?).
- Jiné organizace pro nás pořádají akce, přepokládají, že se rodiny s postiženými dětmi zúčastní, je pak trapné, když tam nejsou.
- Rodiny nejsou účastny života spolku, nejsou vtaženy do jeho dění.
- Centrum Orion nemusí už tolik hájit zájmy rodin, jako spíše zajišťovat individuální péči o děti s postižením.

Není naplněna kapacita služeb osobní asistence (činnost) stanovená v registru poskytovatelů sociálních služeb (dokument).

- Úbytek klientů ve službě osobní asistence.

## **7. Máme naplněnou kapacitu služby osobní asistence. Pro tyto klienty máme dostatečný počet personálu a finanční zajištění služby.**

### **Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):**

- Je přezkoumána a znovu optimálně nastavena kapacita služby osobní asistence.
- Dle evidence klientů je kapacita služby naplněna na 100 %.
- Dle účetnictví služba osobní asistence nevykazuje finanční ztrátu.
- Nechybí personál pro dostatečné zajištění služby.
- Dotazníky, které se dávají klientům, vykazují spokojenost díky tomu, že máme dostatečný počet personálu.
- Jsou zmapovány potřeby a zájem o osobní asistenci v domácím prostředí a dle toho případně upravena cílová skupina.

### Příčina

- Nízká věková hranice pro službu osobní asistence nastavená v registru poskytovatelů služeb (pouze do 26 let, starší už nemohou).
- Orientace především na školy (základní, mateřské), neposkytujeme osobní asistenci lidem zvenčí.
- Ve společnosti probíhá inkluze, děti s handicapem jsou zařazeny do normálních škol, kde dostávají pedagogického asistenta zdarma. I v mateřské školce mohou být pedagogičtí asistenti.
- Rodí se méně dětí s handicapem, které potřebují osobní asistenci.
- Osobní asistence je pro rodiče drahá.
- Jednorázové poskytnutí osobní asistence je administrativně náročné.

### Důsledek

- Snížení počtu zaměstnanců.
- Snížení výše dotací.
- Možné zrušení služby.
- Rodiče využívají místo osobní asistence systém sousedské výpomoci.

Dopoledne není ve službě centrum denních služeb (činnosti) naplněna okamžitá kapacita stanovená v registru poskytovatelů sociálních služeb (dokument).

- Málo klientů ve službě centrum denních služeb.

## 8. V Centru denních služeb je naplněná kapacita i dopoledne.

### Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):

- Dle evidence klientů je kapacita služby CDS dopoledne naplněna na 50 %.
- Je přezkoumána a znovu optimálně nastavena nabídka aktivit CDS a případně upraven věk cílové skupiny.
- Máme dostatek finančních prostředků na pracovníky i prostory CDS.
- CDS navštěvuje minimálně jeden nový klient z pobytových zařízení.

### Příčina

- Nízká věková hranice pro CDS nastavená v registru poskytovatelů služeb (pouze do 35 let, starší už nemohou).
- Všichni klienti nechodí každý den.
- Víme o potencionálních klientech, kteří by mohli přijít, ale jsou moc pohodlní, jsou raději doma, nemají motivaci něco dělat.
- Není zajištěna doprava, je finančně náročná.
- Služba CDS je placená, musí se za ni platit.
- Obědy v CDS jsou drahé.
- „Šikovnější“ klienti odchází jinam, kde služby nemusí platit (motivujeme je, je to pro jejich další rozvoj).
- Někteří vnímají jako nevýhodu, že v CDS jsou mezi postiženými.
- V regionu není dostatek klientů.
- Klientů je dost, ale my o nic nevíme.
- Nedostatečná spolupráce s odbory měst, obcí.
- Pobytové sociální služby neumožňují klientům využívat CDS.

### Důsledek

- Nejsou využité prostory, pomůcky.
- Klienti mají „ponorku“, je jich málo a vidí pořád ty samé tváře, proto nechtějí do CDS chodit.
- Nemůžeme zvyšovat zaměstnanost v regionu (přijmout další pracovníky).
- Nemůžeme žádat více peněz z dotací.



V případě naplnění kapacity služeb dle registru poskytovatelů sociálních služeb nebo v případě odchodu stávajícího pracovníka není kde vzít nové pracovníky.

- Nejsou noví, kvalitní pracovníci na trhu práce.

## 9. Je funkční interní registr zájemců o práci v Centru Orion. V případě potřeby je možné okamžitě oslovit zájemce z registru.

### Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):

- Existuje přehledný seznam benefitů pro pracovníky.
- Existují záznamy (smlouvy) o spolupráci se středními školami o výkonu praxí v Centru Orion.
- Spolupracujeme se školícími středisky, které školí pracovníky v sociálních službách, kde si přímo vybíráme pracovníky.
- V interním registru je dostatečný počet zájemců o práci v Centru Orion.

### Příčina

- Nízká nezaměstnanost v regionu.
- Centrum Orion není schopné nabídnout zajímavé platové podmínky.
- Pro některé pracovní pozice jsou nabízeny pouze úvazky na dobu určitou.
- Nejsou popsány a nabízeny benefity pro zaměstnance.

### Důsledek

- Těžko se obsazují volné pracovní pozice, především pokud je to potřeba udělat rychle.

Všichni pracovníci neumí komunikovat s rodiči tak, jak by chtěli.

- Neumíme říkat rodičům ne, neumíme se vůči nim někdy bránit, přebíráme na sebe odpovědnost, bojíme se, aby se jich to nedotklo.

## 10. Umíme nastavit hranice rodičům, hranice služby a hranice svoje.

### Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):

- V případě problému, který se řeší a týká se sociální služby, je potřeba ho mít sepsaný a na základě toho dojde k přehodnocení osobního plánu a jednání s rodiči.
- Zaměstnanci jsou pravidelně školeni v tréninku komunikačních dovedností.
- Pracovníci dokáží říkat ne, aniž by z toho měli špatný pocit.
- Naše nabídka pro rodiče je předem jasně daná, ohraničená. Na těchto hranicích trváme.

### Příčina

- Někteří zaměstnanci jsou také rodiče dětí s postižením, příliš se vcitují do rodičů.
- Někteří zaměstnanci mají obavu ze ztráty klientů.
- Někteří zaměstnanci mají obavu ze ztráty dobré pověsti.

### Důsledek

- Čím více dáváme, povolujeme, tím více rodiče zkouší, chtějí.
- Rodiče považují vše za samozřejmost, jakékoliv odmítnutí vnímají negativně.
- Nevystupujeme profesionálně navenek.

Některé služby pro klienty jsou pro pracovníky příliš fyzicky náročné, především na víkendových pobytech.

- Některé služby pro klienty jsou pro pracovníky příliš fyzicky náročné, především na víkendových pobytech.

## **11. Dostatečný počet personálu a pomůcek pro manipulaci**

### **Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):**

- Dostatečný počet pomůcek pro manipulaci. Existuje seznam pomůcek pro manipulaci.
- Důkladný výběr bezbariérových objektů pro pořádání akcí mimo. Existuje vnitřní registr bezbariérových objektů.
- Personál, který je vzdělaný v oblasti manipulace.
- Dostatečný počet personálu při akcích.
- Skupiny jsou sestavené dle fyzické náročnosti (správný poměr).
- Program je přizpůsobený fyzické náročnosti.
- Pracovníci, kteří se akce účastnili, potvrzují, že ji fyzicky zvládali.

### Příčina

- Objekty mimo Centrum Orion nejsou bezbariérové.
- Špatné plánování náročného programu akce.
- Náročný program akce.
- Mezi zaměstnanci chybí muži.
- Pracovníci neumí říkat „ne“.
- Klienti jsou velcí, těžcí a imobilní.
- Chybí některé kompenzační pomůcky.

### Důsledek

- Únava zaměstnanců, zranění.
- Pracovníci jsou naštvaní, že jejich názor nebyl zohledněn, a přemýšlí o účasti příště.
- Pokud neumí říci ne, nejsou spokojeni sami se sebou, mají pocit povinnosti a viny zároveň.
- Klient má pocit, že obtěžuje zaměstnance.

Nemáme dobře nastaveno jednání se zájemcem a individuální plánování (činnosti), není to provázané na další dokumenty (garantovaná nabídka služby, pracovní postupy).

- Nemáme dobře nastaveno jednání se zájemcem a individuální plánování, není to provázané na další dokumenty (garantovaná nabídka služby, pracovní postupy).

## **12. Je vytvořena přehledná metodika pro jednání se zájemcem a individuální plánování**

### **Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):**

- Existuje metodika, která je dostatečně srozumitelná pro pracovníky.
- Existuje důkaz, že zaměstnanci se podíleli na tvorbě metodiky.
- Existuje důkaz, že zaměstnanci byli s metodikou seznámeni a že pracovníci s metodikou pracují.
- Zaměstnanci jsou pravidelně (1x ročně) přezkoušeni ze znalosti metodiky.

### Příčina

- Není dobře udělaná metodika, není dostatečně návodná pro pracovníka.
- Individuální plány jsou moc obsáhlé, je tam toho moc.

### Důsledek

- Sociální pracovníci si není jistá, jak to má být správně.
- Dokumenty jsou málo srozumitelné, odrazují pracovníky, aby se do nich přímo podívali.
- Dokumenty nejsou v praxi využívány.
- Služba není dobře naplánována v souladu s požadavky standardů kvality.

Pracovníci v přímé práci nepracují s individuálními plány tak, jak je potřeba.

### 13. Individuální plány jsou sestaveny tak, aby se s nimi pracovníkům dobře pracovalo

#### Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):

- Pracovníci v přímé péči se podílejí na sestavování formulářů IP
- Jsou vytvořeny nové formuláře, aby byly více návodné
- V IP bude více zápisů od klíčových pracovníků

#### Příčina

- Individuální plány jsou moc obsáhlé, je tam toho příliš.
- Ne všichni pracovníci mají dostatek znalostí, aby pochopili, jak pracovat s individuálními plány.
- Někteří pracovníci nemají rádi papíry, včetně individuálních plánů.
- Postoj některých pracovníků k individuálnímu plánování je negativní, dělají to jako nutné zlo.
- Pracovníci nevytváří individuální plány od začátku, „není jejich“.

#### Důsledek

- V individuálních plánech nejsou skutečné potřeby klientů (přepečování x nedostatek péče).
- U všeho musí být sociální pracovníce (kdyby to ostatní uměli, nemusela by u toho být).
- V individuálních plánech není zapsáno všechno, co by mělo, pak se s tím nepracuje.

Peníze někdy nejsou vynakládány účelně a hospodárně, například nejsou dostatečně využívány prostory a vybavení.

- Pracovníci mají obavy, že s penězi se nebude hospodařit účelně a hospodárně adekvátně potřebám.

### 14. Peníze jsou vynakládány účelně a hospodárně

#### Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):

- existuje důkaz, že před nákupem nového vybavení nebo pronájmu prostor byla provedena analýza potřebnosti s konkrétními pracovníky, kteří budou nové vybavení nebo prostor využívat
- existuje důkaz, že byl schválen nákup či pronájem

#### Příčina

- Málo klientů.
- Špatně promyšlené, plánované nákupy.

#### Důsledek

- Prázdné prostory = negativní dojem pro lidi zvenku.

Pracovníci si nejsou jisti, zda současná metodika poskytování služeb odpovídá všem požadavkům zákona o sociálních službách a standardů kvality sociálních služeb.

### **15. Metodika poskytování služeb odpovídá všem požadavkům zákona o sociálních službách a standardů kvality sociálních služeb, služby jsou poskytovány v souladu s těmito požadavky**

#### **Kritéria (jak poznáme, že cíl byl naplněn):**

- Úspěšné absolvování dobrovolného auditu kvality naplnění povinností a standardů kvality sociálních služeb.
- Úspěšné absolvování inspekce poskytování sociálních služeb (důsledkem nebude uložení opatření, případně správní delikt = porušení povinností ze zákona).

#### Příčina

- Neustále se měnící požadavky zákona a standardů, požadavky na dobrou praxi.
- Rozdílné informace získané na školeních (nejednotnost ve výkladu požadavků).

#### Důsledek

- Nejistota při práci s klienty.
- Nenaplnění požadavků při inspekci poskytování sociálních služeb a dalších kontrolách.